



ПРЕСС-СЛУЖБА «ТИНЬКОФФ БАНК»

и потому, что в целом сложился позитивный образ работы за рубежом. У нас многие компании не дают возможности самореализовываться, предлагать и воплощать в жизнь свои идеи, продукты, отслеживать результат. В некотором смысле не дают предпринимать. Если ты идешь в иностранную компанию из топ-5 в своей сфере, то попадаешь в среду, которую здесь очень сложно найти. Мы на своем уровне серьезно боремся с такими стереотипами. Но тем не менее в целом для страны проблема серьезная, а чтобы ее полностью решить, нужно, чтобы компании в России меняли свою корпоративную культуру.

— В части образования проблему нехватки кадров должно решать государство или бизнес?

— Очевидно, необходимо движение с двух сторон. Ни одна сторона полностью проблему не закроет. Большие, технологические бизнесы должны идти в образование. Они должны помогать вузам и государству. Финансовые компании должны вкладываться в этот процесс, а государство стимулировать вузы, чтобы они открывали свои двери, потому что сейчас попасть туда компаниям не так-то просто. Необходимо стимулировать этот вот симбиоз и коллаборацию, в результате которых как раз рождаются правильные программы. Там, где основной фундамент закладывает вуз, а основную практику дает бизнес. И государство должно не препятствовать этому, а всячески провоцировать и поощрять.

— Что, как технологическая компания, в сфере образования делает Тинькофф Банк?

— Мы очень серьезно вкладываемся в образование. Пару лет назад открыли собственную Тинькофф Финтех Школу. Каждый квартал мы запускаем несколько курсов по разработке, по аналитике, по машинному обучению. У нас есть портал, где молодые талантливые студенты могут зарегистрироваться, попробовать свои силы, понять, чему можно научиться в наших проектах, получить много интересного контента и представление о том, что происходит, о будущих курсах школы, о стажировках в компаниях.

Более года назад мы открыли в МФТИ кафедру финансовых технологий, где преподаем функциональное программирование, машинное обучение. Читаем экспресс-курсы в Бауманке (МГТУ имени Баумана), поддерживаем школу

«Сириус» в Сочи, где у нас есть собственный Тинькофф Центр Разработки. Открыли новый большой проект «Тинькофф Generation» для школьников, в рамках которого в нескольких городах преподаем математику, алгоритмы, машинное обучение — это именно то, что востребовано сегодня и будет востребовано у этих ребят на момент выпуска. Мы активно поддерживаем олимпиадное движение, предметные летние школы, стараемся делиться не только деньгами, но и правильным настроением, мотивировать ребят.

— Если вернуться к финансовым технологиям, то здесь государство крайне активно — ЦБ является одним из энтузиастов финтеха. Как вы оцениваете такой подход регулятора?

— Мы со своей стороны можем только приветствовать инициативы ЦБ в сфере финансовых технологий.

Но, на мой взгляд, в этой сфере большую роль играет рыночный подход: если идея хорошая, востребована рынком, то она взлетит.

У ЦБ есть так называемые песочницы, где можно оценивать какие-то регуляторные моменты. И многие вещи здесь делаются в правильном направлении. Главное — успевать за технологиями, которые развиваются гораздо стре-

мительнее, чем появляется законодательство для их регулирования.

— Насколько развита Россия в плане финансовых технологий на мировом уровне?

— Мы пошли по своему собственному пути. Если за границей долгое время считалось, что финтех — это любой мобильный банк, то в России это скорее функция по умолчанию: у нас сегодня нет крупных банков, у которых не было бы мобильного приложения. Я бы сказал, что мы скорее обгоняем большую часть мира, потому что некоторые фазы развития мы просто перескочили. С точки зрения проникновения пользования мобильным банком в России в целом мы серьезно отстаем от многих стран, но с точки зрения функционального наполнения и возможностей я уверен, что Россия передовая страна. Проникновение — это вопрос времени.

Еще один хороший пример — бесконтактные платежи. У нас довольно долго шел процесс внедрения чиповых карт и терминалов для их приема, в результате в момент появления бесконтактной технологии мы могли поставить оборудование сразу с ней, в то время как многим странам приходится полностью менять карточные терминалы, которые рассчитаны на чиповые карты, но не поддерживают бесконтактные платежи. Поэтому в России один

из самых высоких процентов бесконтактных платежей в мире.

— Насколько клиенты готовы к тем технологическим изменениям, которые происходят сейчас в банках?

— В случае многих сервисов клиент даже может не понять, где-то в банке эти технологии используются. Например, искусственный интеллект — это технология, которая применяется внутри банковских процессов. Если мы внедрим полностью автоматизированную обработку данных, договоров, то какая разница клиенту, кто подпись сверил — человек или машина?

Когда у тебя большое количество сервисов, ты обслуживаешь большое количество клиентов по большому количеству операций — есть определенные алгоритмы, которыми пользуются сотрудники. Значит, эти алгоритмы можно автоматизировать, и их точно так же может использовать робот.

— Вы говорили о применении ботов в контакт-центрах, многие клиенты привыкли и хотят общаться с живыми людьми. Как с этим быть?

— Тут есть несколько аспектов. С одной стороны, работа можно настроить дружелюбным и человекоподобным до такой степени, что его сложно отличить от живого сотрудника. Возникает, конечно, этический вопрос, поскольку люди должны понимать с кем они общаются — с машиной или человеком.

Впрочем, я уверен, что если клиент будет точно знать, что робот не ошибется и сможет моментально решить проблему, а не за три—пять минут, как живой сотрудник, то многие сами скажут: переключите меня, пожалуйста, на работу. Это вопрос качества продукта и технологий, которые у него внутри.

Непримение к роботам в контакт-центрах было вызвано несколькими неудачными экспериментами на банковском рынке, но со временем это пройдет. Другой вопрос, что многим клиентам хочется какого-то сопереживания, уникальных человеческих эмоций, это чуть позже, но тоже будет реализовано.

— Когда примерно?

— Я не футуролог, не буду загадывать. Как только сделаем, так и будет. Следите за нами, пользуйтесь нашими мобильными приложениями, чатом, и скоро увидите много новых фишек, в том числе с использованием этих технологий. ●